

कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लिमिटेड  
उचित कार्यपद्धती नियमावली

धोरण कार्यपद्धती क्र.	C4.08
मंजूरीचे अधिकार	संचालक मंडळ
मंजूरीचा दिनांक	ऑक्टोबर, 2020
प्रसिद्धीचा दिनांक	ऑक्टोबर, 2020
जारी होण्याचा दिनांक	ऑक्टोबर, 2020
धोरणाचे मालकी हक्क	कम्प्लायंस / ऑपरेशन्स विभाग
यांना लागू होणार	कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लिमिटेड (KMIL)
पुनरावलोकनाची वारंवारता	वार्षिक
मागील पुनरावलोकन	ऑक्टोबर, 2020
पुढील अपेक्षित पुनरावलोकन	ऑक्टोबर, 2021
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.02 दिनांक 6 नोव्हेंबर, 2014
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.03 दिनांक 1 डिसेंबर, 2015
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.04 दिनांक 11 जानेवारी, 2017
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.05 दिनांक 17 ऑक्टोबर, 2017
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.06 दिनांक 14 जुलै, 2018
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.07 दिनांक 27 ऑगस्ट, 2018
मागील आवृत्ती क्र. आणि दिनांक	C4.08 दिनांक 12 नोव्हेंबर, 2019

## परिचय

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी उचित कार्यपद्धती संदर्भातील नियमावली ही ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि कार्यालयीन कामकाजांमध्ये पाळावयाच्या कार्यपद्धतीचा दर्जा प्रस्थापित करण्यासाठी आहे.

सर्व पात्र अर्जदारांना त्यांचा वंश, जात, वर्ण, धर्म, लिंग, वैवाहीक दर्जा, वय किंवा अपंगत्व यांनुसार कोणताही भेदभाव न करता आमची क्रेडीट उत्पादने उपलब्ध करून देण्याचे आमचे धोरण आहे आणि यापुढे देखील हेच धोरण राहिल.

आमच्या सर्व ग्राहकांना सातत्यपूर्ण आणि चांगली सेवा देण्याचे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी सुद्धा ग्राहकांना सहकार्य करतील, प्रोत्साहन देतील आणि चांगल्या व न्याय्य पद्धतीने आणि सातत्यपूर्ण सेवा देतील. तसेच, आम्ही देखील आमच्या कंपनीच्या वेबसाईटवर आमच्या उचित कार्यपद्धती नियमावलीचा उल्लेख करून त्याबद्दल ग्राहकांना माहिती देऊ.

ज्या शुल्क आणि फी चा संभाव्य कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होऊ शकतो त्यांची माहिती आम्ही कर्जदारांना खात्रीने योग्यप्रकारे देऊ. या सुविधेच्या संदर्भातील नियम आणि अटींची माहिती संभाव्य कर्जदारांना देण्यात येईल. तसेच, कर्ज देण्यासंदर्भात उद्धवणाऱ्या विवादांचे निराकरण आमच्या वादविवाद निराकरण पद्धतीद्वारे योग्यप्रकारे केले जाईल यासाठी आम्ही वचनबद्ध आहोत.

या उचित कार्यपद्धती नियमावलीची अंमलबजावणी करण्याची जबाबदारी संपूर्ण कंपनीची असल्याची आम्ही हमी देतो. आमच्या विपणन, कर्ज, प्रक्रिया, सेवा आणि वसुली या सर्व विभागांना कंपनीची कर्ज देण्याची उचित कार्यपद्धती लागू होते. कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, विविध कामांवरील देखरेख आणि तपासणी आणि प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान इत्यादी कार्यक्रमांमधून ही उचित कार्यपद्धतीची नियमावली राबवण्यासाठी आम्ही वचनबद्ध आहोत.

योग्य पद्धतीने कर्ज देण्याच्या आमच्या वचनबद्धतेत आमची कार्यपद्धती प्रतिबिंबित व्हावी या दृष्टीने त्याची रचना करण्याची आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना याची जाणीव करून देण्याची जबाबदारी कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन समितीची आहे.

आपल्या ग्राहकांना उच्चतम गुणवत्तेची सेवा पुरवण्यास कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लिमिटेड वचनबद्ध आहे. आमच्या खालील श्रेणीतील उत्पादनांना आणि सेवांना ही उचित कार्यपद्धती नियमावली लागू होते. (सध्या सुरू असलेल्या किंवा भविष्यात सुरू केल्या जाणाऱ्या)

### 1. कर्जे

वर उल्लेखित सेवा अगर उत्पादने तुम्हांला ब्रँचमध्ये, फोनवर, इंटरनेटवर किंवा आमच्या सध्याच्या प्रचलीत किंवा भविष्यात सुरू होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही पद्धतीनुसार पुरवली अगर दिली गेली असली तरीही ही उचित कार्यपद्धती नियमावली त्या सर्वांना लागू होते.

(या नियमावलीअंतर्गत दिलेली वचनबद्धता सर्वसाधारण परिस्थितीमधील व्यवहारांना लागू होते.)

**आम्ही वचनबद्ध आहोत:**

आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना आम्ही पुढील प्रमुख गोष्टींसाठी वचनबद्ध आहोत:

- अ. आमच्या ग्राहकांशी सर्व व्यवहार सचोटीने आणि प्रामाणिकपणे करण्यासाठी पुढील गोष्टींची आम्ही खात्री देतो:
- आमची उत्पादने, सेवा, प्रक्रिया आणि पद्धती या नियमावलीमधील वचनांचे आणि निर्धारित दर्जाचे पालन करतील.
  - आमची उत्पादने, सेवा सर्व संबंधित कायद्यांचे आणि नियमांचे पालन करतील.
  - आमचे आमच्या ग्राहकांसोबतचे व्यवहार हे नैतिकतेवर, प्रामाणिकपणावर आणि पारदर्शकतेच्या पायावर आधारित असतील.

ब. आमची उत्पादने आणि सेवा यांचे काम कसे चालते याबद्दल जाणून घेण्यात आम्ही आमच्या ग्राहकांना पुढीलप्रकारे मदत करू:

- आम्ही त्यांना उत्पादने आणि सेवा यांच्याबद्दलची माहिती सोप्या हिंदी आणि/किंवा इंग्लिश आणि/किंवा स्थानिक भाषेतून समजावून सांगू.
- त्यांचे आर्थिक गोष्टींवर होणारे परिणाम समजावून सांगू.
- आणि ग्राहकांना त्यांच्या गरजेनुसार योग्य उत्पादन किंवा सेवेची निवड करण्यात मदत करू.

क. ग्राहकांना आमच्याशी व्यवहार करताना कोणतीही अडचण येऊ नये यासाठी आम्ही प्रयत्नशील राहू. परंतु त्यांना काही अडचण आल्यास, आम्ही तत्परतेने आणि सहानुभूतीपूर्वक त्यांचे निराकरण करू.

- काही चुका घडल्यास त्या तत्परतेने सुधारू.
- तक्रारींचे तत्काळ निराकरण करू.
- तक्रारीच्या निराकरणाबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास ती तक्रार पुढे कोणाकडे घेऊन जायची याबद्दल आम्ही त्यांना योग्य मार्गदर्शन करू.
- आमच्या चुकीमुळे ग्राहकांच्या खात्यामधून काही शुल्क वजा झाल्यास आम्ही त्या शुल्काचा परतावा करू.

ड. ही नियमावली आम्ही आमच्या वेबसाईटवर प्रसिद्ध करू.

**अधिक माहिती**

आम्ही आमच्या ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवा यांची त्यांच्या गरजेनुसार निवड करण्यात मार्गदर्शन करू.

- अ. ग्राहकाशी व्यावसायिक संबंध प्रस्थापित होण्याआधी आम्ही पुढील गोष्टी करू:
- ग्राहकाला स्वारस्य असलेल्या सेवांची आणि उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये आणि त्यांची माहिती आम्ही त्यांना देऊ.
  - ग्राहकाच्या गरजांनुसार योग्य अशी खाती, उत्पादने आणि सेवा यांची माहिती त्यांना पुरवू.
  - आमच्या KYC च्या नियमांची आणि कायदेशीर बाबींची पूर्तता करण्यासाठी आम्हाला ग्राहकाकडून कोणत्या माहितीची आवश्यकता आहे ते आम्ही त्यांना व्यवस्थित समजावून सांगू.
  - आमचा डेटाबेस वाढविण्यासाठी ग्राहकाकडून त्यांची तसेच त्यांच्या कुटुंबियांची अधिक माहिती देण्यासाठी आम्ही त्यांना विनंती करू. परंतु अशी माहिती पुरवणे सर्वस्वी ग्राहकाच्या इच्छेवर अवलंबून असेल.

ब. उत्पादने आणि सेवा यांची माहिती जेथून लोकांना घेता येऊ शकेल अश्या निरनिराळ्या मार्गांद्वारे आम्ही ती माहिती सगळीकडे पोचवू. तसेच ग्राहकांना सुद्धा ती माहिती कोठे उपलब्ध होऊ शकते याबद्दल कळवू.

क. ग्राहकाने एखादे उत्पादन निवडल्यानंतर आम्ही त्या उत्पादनाच्या कामासंदर्भातील माहिती ग्राहकाला देऊ.

ड. उत्पादन ज्या कार्यप्रणालीच्या अंतर्गत घेतले असेल त्यासंदर्भातील हक्क आणि जबाबदारी यांची माहिती आणि मार्गदर्शन आम्ही ग्राहकाला देऊ.

इ. कर्जदार व्यक्तीने कर्जखात्याची बदली करण्यासंदर्भात विनंती केली असल्यास त्याला आमची मंजूरी किंवा काही हरकत, यांपैकी जे काही असेल ते, त्याचा विनंती अर्ज प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. अश्या बदलीचा व्यवहार हा कायद्याच्या चौकटीत बसणारा आणि करारामधील अटींप्रमाणे पारदर्शक असेल.

### कर्जाचा करारनामा

आम्ही या कर्जाच्या कराराची प्रत आणि कर्जाच्या संबंधित इतर सर्व दस्तऐवज हे इंग्लिशमध्ये देऊ. जर कर्जदाराला इंग्लिश भाषेचे ज्ञान नसेल तर या दस्तऐवजांमधील मजकूर आम्ही कर्जदाराला ज्ञात असलेल्या भाषेत किंवा स्थानिक भाषेत समजावून सांगू. कर्जदारासोबत होणारा सर्व व्यवहार स्थानिक किंवा त्याला ज्ञात असलेल्या भाषेत केला जाईल.

### व्याजदर

- अ. व्याजाचा हप्ता खात्यामधून कधी वजा केला जाईल याची माहिती कर्ज घेतेवेळी आम्ही कर्जदाराला देऊ.
- ब. कर्जाच्या करारामध्ये व्याजदर, इतर शुल्क यांची पुरेशी आणि व्यवस्थित माहिती देलेली असेल.
- क. व्याजदर आणि शुल्कामधील बदल हे संभाव्य असतील आणि त्यासंदर्भातील योग्य परिस्थितींचा उल्लेख कर्जाच्या करारामध्ये केलेला असेल याची आम्ही खात्री देतो.
- ड. त्याचबरोबर आम्ही ग्राहकांना वेबसाईटचा पत्ता, ग्राहक सेवा केंद्राचा संपर्क यांची देखील माहिती देऊ.

### शुल्क

- अ. ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवा खरेदी करतेवेळी त्यावर लागू होणाऱ्या शुल्कांची माहिती आम्ही त्यांना देऊ.
- ब. आम्ही काही शुल्कांत वाढ केल्यास अगर काही नवीन शुल्क लागू केल्यास आम्ही त्याबद्दल ग्राहकांना कळवू आणि त्यानंतर ते शुल्क नियोजित भविष्यात लागू केले जाईल.
- क. कोणत्याही उत्पादनावरील किंवा सेवेवरील शुल्क लागू करण्याआधी आमी ग्राहकांना त्याची कल्पना देऊ.
- ड. ग्राहकाने कोणत्याही उत्पादनावरील किंवा सेवेवरील शुल्काच्या माहितीची मागणी केल्यास आम्ही ती त्याला पुरवू.
- ई. उशिरा पैसे भरल्याबद्दल लागू होणाऱ्या दंडाच्या रकमेचा उल्लेख कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद केलेला असेल.
- फ. सह-जबाबदार असलेली किंवा नसलेली वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेली व्यावसायिक कर्जे वगळता इतर वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या आणि चल विनिमय दर (फ्लोटिंग रेट) असलेल्या सर्व कर्जांवर मुदतपूर्व बंद करण्यासाठी किंवा आगाऊ पैसे भरण्यासाठी आम्ही कोणत्याही प्रकारचे शुल्क आकारत नाही.

### कर्जवसुली

- अ. कर्जवसुलीसाठी आम्ही कोणत्याही प्रकारची छळवणूक करत नाही.
- ब. आमच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी सौजन्याने वागण्याचे प्रशिक्षण दिले जाते.

### नियम व अटी

- अ. जेव्हा ग्राहक आमचे उत्पादन किंवा सेवा पहिल्यांदा घेतो तेव्हा त्या उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित नियम व अटीची आम्ही त्याला कल्पना देतो.
- ब. सर्व नियम व अटी ग्राहकांच्या दृष्टीकोनातून योग्य असतील. त्यामध्ये ग्राहकांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या सरळ आणि सोप्या भाषेत मांडलेल्या असतील. आणि आवश्यकता असेल तेथेच आम्ही कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषेचा वापर करू.
- क. या करारनाम्यांतर्गत उल्लेखित पैसे देणे किंवा कामगिरी यांचा रद्द करण्याचा/ जलद करण्याचा निर्णय या करारनाम्यानुसार किंवा त्यातील मंजूर केलेल्या अटीनुसार घेतला जाईल.
- ड. सर्व थकबाकी भरल्यानंतर किंवा आम्हाला कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्या दाव्याच्या संदर्भात असलेल्या कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराचे अधीन राहून कर्जाच्या उर्वरित रकमेची वसुली झाल्यानंतर आम्ही सर्व तारणपत्रे परत करू. आम्हाला वजावटीचा असा कोणता हक्क राबवायचा असल्यास, कर्जदाराला यासंबंधीची नोटीस, आणि शिल्लक दाव्यांच्या आणि NBFC ज्या नियमांतर्गत दावा निकाली पडेपर्यंत/ पूर्ण परतफेड होईपर्यंत तारणपत्रे राखून ठेवू शकते, त्या नियमांचे संपूर्ण तपशील पाठवले जातील.
- ई. कर्जाच्या करारनाम्यामध्ये नमूद केलेल्या कारणांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही मामल्यात आम्ही दखलअंदाजी करणार नाही. (कर्जदाराने काही माहिती याआधी उघड केली नसल्याचे लक्षात आल्यास असे घडणार नाही.)

- अ. जाहिरातीचा आणि प्रचारात्मक मजकूर सोप्या आणि सहज भाषेत असेल आणि कोणत्याही गैरसमजुतीला वाव नसलेला असेल याची आम्ही खात्री करू.
- ब. ग्राहक ज्या वित्तीय उत्पादनांसाठी पात्र असेल त्या श्रेणीतील सर्व उत्पादने आम्ही त्याला पुरवू. त्यांपैकी काही उत्पादने/सेवा आमच्या स्वतःच्या असतील तर काही उत्पादने/सेवा आमची भागीदारी असणाऱ्या कंपन्या किंवा ग्रुप्स यांच्या असतील. आम्ही अश्या ज्या कंपन्यांबरोबर किंवा ग्रुप्स कंपन्यांबरोबर व्यावसायिक भागीदारी केलेली आहे त्यांची माहिती ग्राहकांना देऊ आणि जर ग्राहकांची इच्छा असेल तर आम्ही त्या कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांना किंवा एजंटना त्यांच्या उत्पादनांबद्दल/ सेवांबद्दल ग्राहकांना अधिक माहिती देण्यास सांगू.

### पुनरावलोकन

- अ. कंपनीचे संचालक मंडळ या उचित कार्यपद्धती नियमावलीचे पालन होत असल्याचा आणि तक्रार निवारणाच्या कामकाजाचा, दर तिमाही संपल्यावर एक महिन्याच्या आत आढावा घेतील.
- ब. दर आर्थिक वर्षातील या सर्व आढाव्यांचा आणि पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाकडे दर आर्थिक वर्षानंतर एका महिन्याच्या आत सादर केला जाईल.

### गोपनीयता

- अ. जर ग्राहकाची अधिकृत परवानगीविना त्याची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल.
- ब. कोणत्याही व्यवहाराची माहिती खालील अपवाद वगळता कोणाकडेही कधीही जाहीर केली जाणार नाही
  - कायदेशीर किंवा नियामक पध्दतीच्या कामकाजात ती माहिती देण्याची आवश्यकता असल्यास
  - ती माहिती सार्वजनिक हितासाठी जाहीर करण्याची आवश्यकता पडल्यास
  - आमच्या हितासाठी आम्हाला ही माहिती जाहीर करण्याची आवश्यकता पडल्यास (उदा: फसवणूकीस प्रतिबंध करण्यासाठी). परंतु ग्राहकांची ही माहिती कोणालाही (आमच्या ग्रुप कंपन्यांच्या समावेशासह) विपणनासाठी वापरण्यास देण्यासाठी आम्ही या कारणाचा वापर करणार नाही.
  - जर आम्ही ग्राहकाकडून (कर्ज मंजूर करतेवेळी), आमच्या ग्रुप कंपन्यांना/ सहयोगी कंपन्यांना/ इतर कंपन्यांना त्यांची इतर उत्पादने किंवा सेवा यांची माहिती देण्यासाठी ग्राहकाची माहिती त्यांना देण्याबद्दल ग्राहकाची परवानगी घेतली असेल तर
  - जेव्हा ग्राहक त्यांची माहिती आमच्या ग्रुप कंपन्यांना/ सहयोगी कंपन्यांना/ इतर कंपन्यांना त्यांची इतर उत्पादने किंवा सेवा यांची माहिती पुरवण्याच्या कारणासाठी जाहीर करण्याबद्दल आमच्याकडे विचारणा करतात

### कर्जे आणि आगाऊ पैसे देणेबाबत

- अ. आम्ही पैसे किंवा इतर उत्पादने कर्जाने देण्याआधी ग्राहकाची परतफेड करण्याची क्षमता तपासून बघतो.

- ब. आम्ही कर्ज मंजूर करण्याआधी जर हे कर्ज मागणी केल्यास परतफेड करण्याचे आहे किंवा नाही याची माहिती ग्राहकाला देतो.
- क. आम्ही कर्जाच्या सर्व अर्ज मिळाल्याची पावती ग्राहकांना देतो.

### व्याजदर निश्चितीचे निकष

खालील मुद्द्यांवर आधारित असलेल्या आमच्या कंपनीच्या व्याजदर निश्चितीच्या निकषांनुसार कर्जाचे व्याजदर ठरवले जातात.

- अ. कर्जाच्या व्यवहाराचा खर्च
- ब. कार्यालयीन कामकाजाचा खर्च
- क. उत्पादन आणि कर्जदार यांचा जोखीम खर्च
- ड. मालमत्तेवरील अपेक्षित परतावा
- ई. याव्यतिरिक्त इतर कोणताही संबंधित घटक जसे की, बाजारातील कर्जाचा चालू व्याजदर इत्यादी.

वरील घटकांवर आधारित कर्जाचा व्याजदर किती असावा यासंदर्भात कंपनीची मालमत्ता आणि आर्थिक बोजा समिती (ALCO) दर महिन्याला व्यवसायांना सल्ला देण्याचे काम करते. तसेच, जर वरीलपैकी कोणत्याही घटकात लक्षणीय बदल घडून आल्यास, त्या महिन्याच्या कालावधीत व्याजदर बदलण्याचा हक्क देखील ALCO ला आहे.

ग्राहकाच्या आणि उत्पादनांच्या वेगवेगळ्या प्रतवारानुसार आमचे व्यवसाय एकाच उत्पादनासाठी वेगवेगळ्या ग्राहकांना वेगवेगळे व्याजदर किंवा वेगवेगळ्या उत्पादनासाठी त्याच ग्राहकांना वेगवेगळे व्याजदर आकारू शकतात.

वरील निकषांनुसार व्याजदर हे साधारणपणे 5% ते 30% या श्रेणीत आकारले जातात. सर्व व्याजदर दरसालासाठी असतात आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे नमूद केलेल्या दिवसांना आणि नमूद वारंवारतेनुसार देय असतात. ग्राहकासोबत केलेल्या करारानुसार व्याजदरावरील दंडाचा दर आकारला जाईल आणि हा दर ग्राहकांनुसार आणि/किंवा उत्पादनांनुसार बदलणारा असेल.

### अधिक सहाय्य

#### तक्रारी/ गाऱ्हाणी आणि अभिप्राय/सूचना – अंतर्गत प्रक्रिया

- अ. ग्राहकांना जर काही तक्रार करायची असेल तर आम्ही त्यांना योग्य ती सहाय्यता करू आणि जे ग्राहक आमच्या सेवांबद्दल नाराज असतील त्यांना पुढील कार्यवाहीसंदर्भात मार्गदर्शन करू. आमचे कर्मचारी ग्राहकांना त्यांच्या सर्व समस्यांमध्ये सहाय्य करतील.
- ब. ग्राहकांची बाजू समजून घेतल्यानंतर आम्ही त्यांना लवकरात लवकर आमची प्रतिक्रिया कळवू. पण तरीही जर ग्राहक नाखूष असेल तर ती तक्रार पुढे कोणाकडे आणि कशी घेऊन जायची याबाबतीत आम्ही त्यांना मार्गदर्शन करू.
- क. आमच्या कंपनीच्या विरोधातील तक्रारींच्या निवारणासाठी असलेल्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी लोकांना संपर्क करता यावा यासाठी त्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काचे तपशील आम्ही आमच्या शाखांमध्ये लावू.



**अभिप्राय/सूचना**

आमच्या सेवांमध्ये अधिक सुधारणा होण्यासाठी आमच्या ग्राहकांनी त्यांचे अभिप्राय आम्हाला जरूर कळवावेत ही विनंती.

**मूल्यमापन व्यवस्था**

या नियमांचे काटेकोरपणे पालन केले जावे यासाठी आम्ही एका अधिकाऱ्याची नेमणूक केली आहे. तसेच या नियमांचे आम्ही पालन करतो याची आमच्या अंतर्गत मूल्यमापन प्रक्रियेमध्ये खात्री केली जाते.

- नोडल अधिकारी : श्री. दीपक गोयल
- इमेल : [deepak.goel@kotak.com](mailto:deepak.goel@kotak.com)

**नियमावलीबद्दल अधिक माहिती**

ही नियमावली आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे आणि विनंतीवरून त्याची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

**कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लिमिटेड****तक्रार निवारण – संपर्काचे तपशील**

कोणत्याही समस्यांकरिता पुढील ईमेलवर आमच्याशी संपर्क करा: [kmil.helpdesk@kotak.com](mailto:kmil.helpdesk@kotak.com)

तुम्ही तुमच्या कोणत्याही तक्रारींसाठी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क करू शकता. तसेच, खालील पत्त्यावरील आमच्या कार्यालयामध्ये तुम्ही लेखी तक्रार नोंदवू शकता:

**तक्रार निवारण अधिकारी**

कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लिमिटेड  
12 BKC, 3 रा मजला, प्लॉट C-12, G ब्लॉक,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,  
बांद्रा (पू.), मुंबई- 400 051  
नाव: श्री. किशोर नोटानी  
फोन: (022) 42858535  
ईमेल: [kmil.helpdesk@kotak.com](mailto:kmil.helpdesk@kotak.com)

वर उल्लेखित कोणत्याही मार्गाने मिळालेल्या निर्णयाबद्दल तुम्ही समाधानी नसल्यास किंवा त्याबाबतीत आमच्याकडून 14 कामकाजांच्या दिवसांच्या आत तुमच्याशी संपर्क न झाल्यास, तुम्ही नोडल अधिकाऱ्याकडे याची तक्रार करू शकता.

**नोडल अधिकारी : श्री. दीपक गोयल**

ईमेल : [deepak.goel@kotak.com](mailto:deepak.goel@kotak.com)

फोन : (022) 6218-5380

तरीही तुम्ही मिळालेल्या निर्णयाबद्दल/ कंपनीच्या ठरावाबद्दल समाधानी नसल्यास किंवा आमच्याकडून एक महिन्याच्या कालावधीत कोणताही संपर्क न केला गेल्यास, तुम्ही RBI च्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयातील प्रभारी अधिकाऱ्यांशी खालील पत्त्यावर संपर्क करू शकता.

**नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग**

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय,

3 रा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानकासमोर,

भायखळा, मुंबई 400 008

फोन: (022) 23084121

फॅक्स: (022) 23022011

ईमेल: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)